

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN SEMANGAT KERJA
TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR (OCB) PADA
KARYAWAN HOTEL
COMFORT DUMAI**

Oleh :

Albertus Agung Wibisono

Pembimbing : Nuryanti dan Rio J M Marpaung

Faculty Of Economics Univ. Riau, Pekanbaru, Indonesia

Email : Albertusaw15@gmail.com

*The Effect of Job Satisfaction and Morale to Commitments Organizational and
Organizational Citizenship Behavior (OCB) on the Employees of
Hotel Comfort Dumai*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Job Satisfaction and Morale on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior (OCB) on the of employees Hotel Comfort Dumai. The sampling method using a census of all the population being sampled. The data used in this study is primary data obtained from questionnaires. The total sample of 108 respondents who are employees of Hotel Comfort Dumai. The analysis technique used is path analysis method. The results showed that variable Job Satisfaction, Morale, and Organizational Commitment positive and significant effect on Organizational Citizenship Behavior. The variable that has the most dominant influence on Organizational Citizenship Behavior is a Morale variable. Of this study obtained Rsquare value of 0,879, this means that 87.9% Organizational Citizenship Behavior variable can be explained by variable Job Satisfaction, Morale and Organizational Commitment and the remaining 12.1% is explained by other variables outside the equation.

Keywords: Job Satisfaction, Morale, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior.

PENDAHULUAN

Perusahaan bisnis merupakan organisasi dimana berbagai sumber daya dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan manusia dan bertujuan memperoleh keuntungan secara berkesinambungan. Salah satu perusahaan bisnis yang bergerak dalam bidang jasa adalah perhotelan,

dimana hotel merupakan salah satu jenis akomodasi komersial yang dikelola secara profesional oleh perusahaan bisnis dengan tujuan agar dikenal masyarakat pengguna jasa perhotelan.

Hotel Comfort Dumai ini berfungsi sebagai tempat penginapan untuk berbagai kalangan yang membutuhkan. Berbagai kalangan

tersebut diantaranya adalah para turis, baik turis asing maupun turis domestik. Hotel ini juga digunakan untuk kalangan bisnis, orang yang mengikuti seminar, tempat melangsungkan berbagai macam jenis acaradan lain sebagainya.

Efektifitas suatu perusahaan dapat dilihat dari interaksi kerja pada tingkat individual, kelompok, dan sistem-sistem organisasi yang menghasilkan output manusia yang memiliki tingkat absensi yang rendah, perputaran karyawan yang rendah, minimnya perilaku menyimpang dalam organisasi, tercapainya kepuasan dan semangat kerja karyawan, memiliki komitmen terhadap perusahaan dan juga *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Robbins & Judge, 2008).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) memiliki lingkup yang luas karena arti dari *citizen* itu sendiri adalah kewarganegaraan sehingga memiliki tanggung jawab dan rasa cinta terhadap pekerjaan secara sukarela dan tanpa diawasi. Perilaku OCB tidak terdapat pada *job description* karyawan, tetapi sangat diharapkan, karena mendukung peningkatan efektivitas dan kelangsungan hidup organisasi, khususnya dalam lingkungan bisnis yang persaingannya semakin tajam. Karyawan yang memiliki OCB akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap organisasi tempatnya bekerja, dan dengan sendirinya akan merasa nyaman dan aman terhadap pekerjaannya.

Komitmen organisasi merupakan sifat hubungan antara individu dengan organisasi kerja, dimana individu mempunyai keyakinan diri terhadap nilai – nilai dan tujuan organisasi kerja, adanya

kerelaan untuk menggunakan usahanya secara sungguh – sungguh demi kepentingan organisasi kerja serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi kerja. Dalam hal ini individu mengidentifikasi dirinya pada suatu organisasi tertentu tempat individu bekerja dan berharap untuk menjadi anggota organisasi kerja guna turut merealisasikan tujuan – tujuan organisasi kerja. (Kuntjoro,2009)

Pada dasarnya seseorang dalam bekerja akan merasa nyaman pada perusahaan apabila memperoleh kepuasan kerja. Kinerja seseorang akan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja yang dimiliki. Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin diluar tugasnya. Begitu juga ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap perusahaannya karena keyakinan terhadap organisasinya

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Pada Hotel Comfort Dumai ?
- 2) Bagaimana Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap OCB Karyawan Pada Hotel Comfort Dumai ?
- 3) Bagaimana Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap OCB Karyawan Pada Hotel Comfort Dumai ?
- 4) Bagaimana Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada Hotel Comfort Dumai ?

- 5) Bagaimana Pengaruh Semangat Kerja Terhadap OCB Karyawan Pada Hotel Comfort Dumai ?
- 6) Bagaimana Pengaruh Kepuasan Kerja, Semangat Kerja, Dan Komitmen Organisasi Secara Simultan terhadap OCB karyawan Hotel Comfort Dumai

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi Karyawan Pada Hotel Comfort Dumai.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB Karyawan Pada Hotel Comfort Dumai.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap OCB Karyawan Pada Hotel Comfort Dumai.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap semangat kerja Karyawan Pada Hotel Comfort Dumai.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh semangat kerja terhadap OCB Karyawan Pada Hotel Comfort Dumai.
- 6) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, semangat kerja, dan komitmen organisasi secara simultan terhadap OCB karyawan Hotel Comfort Dumai.

TELAAH PUSTAKA

1. Komitmen Organisasional

Komitmen organisasi merupakan sifat hubungan antara individu dengan organisasi kerja, dimana individu mempunyai keyakinan diri terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi kerja, adanya kerelaan untuk menggunakan usahanya secara sungguh-sungguh demi kepentingan organisasi kerja

serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi kerja. Dalam hal ini individu mengidentifikasi dirinya pada suatu organisasi tertentu tempat individu bekerja dan berharap untuk menjadi anggota organisasi kerja guna turut merealisasikan tujuan-tujuan organisasi kerja. (Kuntjoro, 2009)

Sopiah (2008) menyimpulkan bahwa komitmen organisasional adalah suatu ikatan psikologis karyawan pada organisasi yang ditandai dengan:

- 1) Kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi,
- 2) Kemauan untuk `mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi,
- 3) Keinginan yang kuat untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi.

Sedangkan, Robbins dan Judge (2007) mendefinisikan komitmen organisasional sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan – tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Allen dan Mayer (Darmawati, 2013) mengemukakan tiga dimensi komitmen organisasional adalah sebagai berikut:

- 1) Komitmen afektif (*affective commitment*) mengacu pada keterikatan emosional, identifikasi serta keterlibatan seorang karyawan pada suatu organisasi,
- 2) Komitmen berkelanjutan (*Continuance commitment*) yaitu komitmen berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi. Hal ini mungkin karena kehilangan senioritas atas promosi atau benefit.

3) *Komitmen Normatif (Normative Commitment)* yaitu komitmen yang berkaitan dengan perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi karena memang harus begitu, tindakan tersebut hal benar yang harus dilakukan.

Selanjutnya Meyer (Sopiah, 2008) menjelaskan bahwa ada 6 item yang digunakan dalam mengukur komitmen karyawan pada suatu organisasi, yaitu:

1) *Affective Commitment*: (a) Saya akan senang sekali menghabiskan sisa karir saya di organisasi ini, (b) Saya benar-benar merasakan bahwa seakan-akan masalah yang ada di organisasi ini adalah masalah saya.

2) *Continuance Commitment*: (a) Sekarang ini tetap bertahan menjadi anggota organisasi adalah sebuah hal yang perlu, dan sesuai dengan keinginan saya, (b) Sangat berat bagi saya untuk meninggalkan organisasi ini.

3) *Normative Commitment*: (a) Saya merasa tidak memiliki kewajiban untuk meninggalkan atasan saya saat ini, (b) Saya merasa tidak tepat untuk meninggalkan organisasi saya saat ini bahkan bila hal itu menguntungkan.

Steers (Sopiah, 2008) menyatakan tiga faktor yang mempengaruhi komitmen seorang karyawan antara lain:

1) Ciri pribadi pekerja termasuk masa jabatannya dalam organisasi, dan variasi kebutuhan dan keinginan yang berbeda dari tiap karyawan, 2) Ciri pekerjaan, seperti identitas tugas dan kesempatan berinteraksi dengan rekan sekerja; dan 3) Pengalaman kerja, seperti keterandalan organisasi di masa lampau dan cara pekerja-pekerja lain mengutarakan dan membicarakan perasaannya tentang organisasi.

Steers (Kuntjoro, 2009) berpendapat bahwa komitmen organisasional memiliki 3 aspek utama, yaitu:

1) Identifikasi yang mewujudkan dalam bentuk kepercayaan pegawai terhadap organisasi, dapat dilakukan dengan memodifikasi tujuan organisasi, 2) Keterlibatan atau partisipasi pegawai dalam aktivitas-aktivitas kerja penting untuk diperhatikan karena adanya keterlibatan pegawai menyebabkan mereka akan mau dan senang bekerja sama baik dengan pimpinan ataupun dengan sesama teman kerja, 3) Loyalitas pegawai terhadap organisasi memiliki makna kesediaan seseorang untuk melanggengkan hubungannya dengan organisasi, kalau perlu dengan mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun.

2. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

OCB menurut Robbins (2008) adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Perilaku keanggotaan Organisasi atau yang sering disebut OCB adalah perilaku individu yang bebas memilih, tidak diatur secara langsung atau eksplisit oleh sistem penghargaan secara formal, dan secara bertingkat mempromosikan fungsi organisasi yang efektif (Luthans, 2006).

Organizational Citizenship Behavior (OCB) pertama kali diajukan oleh Organ, dkk (2006) yang mengemukakan lima dimensi primer dari OCB :

1) *Altruism* yaitu perilaku membantu karyawan lain tanpa ada paksaan pada tugas-tugas yang berkaitan erat

dengan operasi-operasi organisasional. 2) *Civic virtue*, perilaku yang mengindikasikan karyawan ikut bertanggungjawab, berpartisipasi dan memperhatikan kehidupan organisasi, diwujudkan dengan tindakan individu dalam memberikan saran yang membangun tentang bagaimana memperbaiki efektivitas kinerja tim, termasuk kehadiran secara aktif untuk berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan yang diadakan organisasi. Perilaku *Civic virtue* ini menunjukkan partisipasi sukarela dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi baik secara professional maupun social alamiah. 3) *Conscientiousness*, perilaku yang memenuhi atau melebihi syarat minimal peran yang dikehendaki oleh organisasi, diwujudkan dengan datang tepat atau di awal waktu, tidak menghabiskan waktu untuk melakukan hal-hal yang tidak perlu, bekerja dengan ketelitian tinggi, dsb. 4) *Courtesy*, perilaku yang bertujuan untuk mencegah terjadinya masalah kerja dengan rekan sekerja atau dalam organisasi, diwujudkan dengan sikap karyawan yang mempertimbangkan nasehat atau pertimbangan dari karyawan lain maupun atasan sebelum bertindak atau mengambil keputusan serta pemberian informasi-informasi penting yang dimilikinya dalam rangka penyelesaian masalah. berisi tentang kinerja dari prasyarat peran yang melebihi standar minimum. 5) *Sportmanship*, sikap/ perilaku yang lebih memandang organisasi kearah yang positif daripada ke negatif, diwujudkan dengan tidak mengeluh terhadap kondisi-kondisi sementara yang kurang ideal tanpa melakukan pengaduan yang dapat menjatuhkan organisasi di mata masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa dimensi-dimensi dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meliputi perilaku menolong teman bekerja, adanya partisipasi dan dukungan terhadap fungsi-fungsi organisasi, perilaku yang ditampilkan memenuhi atau melebihi syarat minimal peran yang dikehendaki (bekerja dengan ketelitian yang tinggi, datang cepat, dll), mempertimbangkan pendapat atau nasehat orang lain dalam mengambil keputusan, dan perilaku yang memandang organisasi kearah yang positif. Kelima dimensi tersebut didasarkan atas rasa sukarela atau tanpa adanya paksaan.

3. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya diterima. Keyakinan bahwa karyawan yang terpuaskan akan lebih produktif dari pada karyawan yang tidak terpuaskan merupakan suatu ajaran diantara manajer selama bertahun tahun (Robbins, 2008).

Faktor individual merupakan faktor yang dominan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, seperti umur, watak, dan harapan. Kemudian faktor social yang meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan masyarakat, kesempatan berekreasi, kebebasan berpolitik, kegiatan perserikatan pekerja dan hubungan masyarakat. Namun yang menjadi faktor utama dalam pekerjaan, meliputi upah atau gaji, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju turut memberikan pengaruh dalam kepuasan kerja.

Kepuasan kerja seseorang sangat menentukan terwujudnya tujuan perusahaan. Indikator kepuasan kerja menurut (Luthans,2006) adalah:

1)Pekerjaan itu sendiri.

Tingkat dimana tugas-tugas pekerjaan dianggap menarik dan memberikan peluang untuk belajar dan menerima tanggung jawab. Semakin nyaman seseorang akan pekerjaan yang dijalannya maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan tersebut dan akan berdampak positif bagi kemajuan perusahaan.

2) Kemampuan Supervisi

Kemampuan sang Supervisor atau pimpinan untuk menunjukkan perhatian terhadap para karyawan. Semakin besar rasa perhatian yang diberikan oleh supervisor kepada karyawannya, maka karyawan pun akan merasa puas berada di dalam perusahaan, selain itu pula pemimpin harus bersikap sesuai dengan kondisi dan keadaan yang diperlukan didalam perusahaan.

3) Peluang-peluang promosi

Tersedianya peluang-peluang untuk mencapai kemajuan dalam jabatan. Seseorang yang bekerja dalam perusahaan akan merasa nyaman dan puas jika mereka dapat memperoleh promosi jabatan dari apa yang sedang dijalani mereka saat ini. Adanya peluang promosi tentu akan membuat para karyawan berlomba-lomba untuk menunjukkan kemampuan mereka, demi terwujudnya promosi jabatan.

4) Gaji atau Upah yang diterima

Jumlah gaji atau upah yang diterima dan kelayakan dari imbalan tersebut. Jikalau upah yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kepuasan kerja karyawan pun akan semakin meningkat.

5) Para Rekan Kerja

Tingkat hingga dimana para rekan kerja bersikap bersahabat, kompeten, dan saling bantu membantu. Kondisi kerja yang mendukung seperti ini akan memudahkan terwujudnya kepuasan kerja karyawan didalam perusahaan. Dan dengan adanya rekan kerja yang saling mendukung maka kerja yang ada didalam perusahaan pun akan cepat terselesaikan dan sesuai dengan yang diharapkan.

4. Semangat Kerja

Semangat kerja akan merangsang seseorang untuk berkarya dan berkekrativitas dalam pekerjaannya. Pegawai yang mempunyai semangat kerja yang tinggi pasti mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan efektif dan efisien.

Nitisemito (2010) semangat kerja adalah “ melakukan pekerjaan secara lebih giat, sehingga dengan demikian pekerjaan akan diharapkan lebih cepat dan lebih baik”.

Dengan semangat kerja yang tinggi maka karyawan diharapkan akan mencapai tingkat produktivitas yang lebih baik, dan pada akhirnya menunjangterwujudnya tujuan dari perusahaan. Dengan motivasi yang tepat diberikan kepada pegawai untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melakukan tugasnya, karena dengan keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan berbagai sasaranya, kepentingan-kepentingan pribadi para pegawai tersebut terpelihara juga.

Berikut adalah beberapa indikator semangat kerja yang dikemukakan oleh Alex S. Nitisemito (2010), diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Naiknya produktivitas karyawan

Karyawan yang semangat kerjanya tinggi cenderung melaksanakan tugas-tugas sesuai waktu, tidak menunda pekerjaan dengan sengaja, serta mempercepat pekerjaan dan sebagainya. Oleh karena itu harus dibuat standar kerja untuk mengetahui apakah produktivitas karyawan yang tinggi apa tidak. Dimensi naiknya produktivitas karyawan diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu:

1) Professionalisme dalam menyelesaikan pekerjaan, 2) Tidak menunda pekerjaan, 3) Mempercepat pekerjaan

b. Tingkat absensi rendah

Tingkat absensi rendah merupakan salah satu indikasi meningkatnya semangat kerja, karena nampak bahwa persentase absen seluruh karyawan rendah. Dimensi absensi yang rendah diukur dengan menggunakan empat indikator yaitu :

1) Cuti, 2) Keterlambatan, 3) Alfa, 4) Sakit

c. *Labour Turn Over*

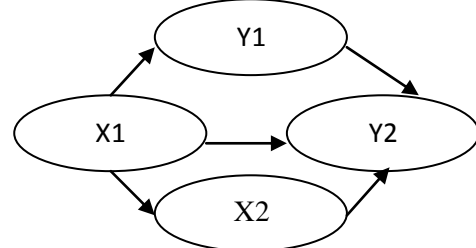
Tingkat keluar masuk karyawan yang menurun merupakan salah satu indikasi meningkatnya semangat kerja. Hal ini dapat disebabkan oleh kesenangan mereka bekerja pada perusahaan tersebut. Tingkat keluar masuk karyawan yang tinggi dapat mengganggu jalannya perusahaan. Dimensi *Labour turn over* diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu : 1) Setia terhadap perusahaan 2) Senang bekerja di dalam perusahaan

d. Berkurangnya kegelisahan

Semangat kerja karyawan akan meningkat apabila mereka tidak gelisah. Kegelisahan dapat dilihat melalui bentuk keluhan, ketidaktenangan bekerja, dan hal-hal lainnya. Dimensi berkurangnya kegelisahan diukur dengan menggunakan empat indikator yaitu : 1) Kepuasan Kerja, 2) Ketenangan dalam bekerja, 3) Keamanan dan kenyamanan dalam bekerja, 4) Hubungan kerja yang harmonis

Kerangka Penelitian

Gambar 1
Kerangka Penelitian



Sumber : Robbins dan Judge (2008), Nitisemito(2010)

Hipotesis :

Berdasarkan kerangka penelitian, maka dapat dihipotesiskan sebagai berikut :

1) Kepuasan Kerja Berpengaruh Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Pada Hotel Comfort Dumai, 2) Kepuasan Kerja Berpengaruh Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Pada Hotel Comfort Dumai, 3) Komitmen Organisasi Berpengaruh Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Pada Hotel Comfort Dumai, 4) Kepuasan Kerja Berpengaruh Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada Hotel Comfort Dumai, 5) Semangat Kerja Berpengaruh Terhadap Organizational Citizenship Behavior

Karyawan Pada Hotel Comfort Dumai, 6) Kepuasan Kerja, Semangat Kerja, Dan Komitmen Organisasi Berpengaruh terhadap OCB karyawan Hotel Comfort Dumai

METODE PENELITIAN

Penelitian ini penulis lakukan pada Hotel Comfort Dumai yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 58 Dumai. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Comfort Dumai yang berjumlah 108 orang.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu 1) Data Primer, (*interview*) dan (*questionnaire*), 2) Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari Hotel Comfort Dumai.

Dalam pengumpulan data yang diperlukan untuk penelitian ini, penulis melakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1) Wawancara 2) Kuesioner, 3) Studi Dokumentasi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas (*Validity*)

Uji Validitas digunakan untuk menguji kemampuan suatu angket untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh angket tersebut. Jika r hitung $>$ r tabel, maka butir pertanyaan tersebut disebut *valid*. Sebaliknya, jika r hitung $<$ r tabel, maka hasilnya dinyatakan *tidak valid*. Pengolahan uji data validitas ini menggunakan SPSS (*Services For Product and Statistic Solution*). Nilai r hitung diambil dari output SPSS *Cronbach Alpha* pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Sedangkan nilai r tabel diambil

dengan menggunakan rumus $df = n - 2$ yaitu $df = 108 - 2 = 106$. Sehingga menghasilkan nilai r tabel sebesar 0,1891.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
(X1)	KK1	0,510	0,1891	VALID
	KK2	0,568	0,1891	VALID
	KK3	0,558	0,1891	VALID
	KK4	0,392	0,1891	VALID
	KK5	0,322	0,1891	VALID
(X2)	SK1	0,855	0,1891	VALID
	SK2	0,942	0,1891	VALID
	SK3	0,942	0,1891	VALID
	SK4	0,862	0,1891	VALID
(Y1)	KO1	0,670	0,1891	VALID
	KO2	0,643	0,1891	VALID
	KO3	0,724	0,1891	VALID
	KO4	0,704	0,1891	VALID
	KO5	0,714	0,1891	VALID
	KO6	0,757	0,1891	VALID
(Y2)	OCB1	0,632	0,1891	VALID
	OCB2	0,619	0,1891	VALID
	OCB3	0,284	0,1891	VALID
	OCB4	0,301	0,1891	VALID
	OCB5	0,279	0,1891	VALID

Sumber : Data Olahan SPSS, 2016..

Berdasarkan tabel 1 diatas variabel dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria yang ditentukan yaitu R hitung $>$ R tabel. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa indikator variabel dalam penelitian ini telah valid sehingga dapat digunakan untuk mengukur variabel yang ingin diukur dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan suatu indikator dari variabel. Reliabilitas diukur dengan uji statistik *cronbach's alpha* (α) dengan cara membandingkan nilai *alpha* dengan standarnya, Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *cronbach's alpha* $>$ 0,60.

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Ketentuan	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Kerja	0,60	0,707	Reliabel
Semangat Kerja	0,60	0,958	Reliabel
Komitmen Organisasi	0,60	0,886	Reliabel
Organizational Citizenship Behavior	0,60	0,664	Reliabel

Sumber : Data Olahan SPSS, 2016.

Pada tabel 2 menjelaskan bahwa setelah dilakukan uji reliabilitas, nilai *cronbach alpha* masing-masing variabel memiliki nilai koefisien *alpha* diatas 0,6. Maka disimpulkan bahwa semua variabel tersebut reliabel dengan keputusan yang baik.

Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam model regresi, variabel independent dan variabel dependen atau keduanya telah berdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mendeteksi normalitas data adalah dengan uji *Komogorov-Smirnov*. Apabila nilai *Asymp. Sig*> 0,05 berarti data berdistribusi normal.

Tabel 3
Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Komitmen
N		108
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	4.1509
	Std. Deviation	.61697
Most Extreme Differences	Absolute	.119
	Positive	.115
	Negative	-.119
Kolmogorov-Smirnov Z		1.235
Asymp. Sig. (2-tailed)		.095

Sumber : Data Olahan SPSS, 2016.

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui nilai *Asymp. Sig* = 0,095> 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal.

Tabel 4
Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		OCB
N		108
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.5333
	Std. Deviation	.59656
Most Extreme Differences	Absolute	.124
	Positive	.124
	Negative	-.094
Kolmogorov-Smirnov Z		1.286
Asymp. Sig. (2-tailed)		.073

Sumber : Data Olahan SPSS, 2016.

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui nilai *Asymp. Sig* = 0,073> 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal.

Uji Analisis Jalur (Path Analysis)

Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi

Tabel 5
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.425 ^a	.181	.173	.56110	.181	23.369	1	106	.000

Sumber : Data Olahan SPSS, 2016.

Dari tabel 5 diatas dapat diketahui, R merupakan koefisien korelasi dimana besar R adalah

0,425. R Square merupakan koefisien determinasi yang besarnya adalah $0,181 = 18,1\%$ artinya, besarnya pengaruh variabel Kepuasan kerja terhadap komitmen adalah $18,1\%$.

Kepuasan Kerja, Semangat Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap OCB

Tabel 6
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics			
					R Square Change	F Change	df1	Sig. F Change
1	.938 ^a	.879	.876	.2031	.879	252.325	3	.000

Sumber : Data Olahan SPSS, 2016.

Dari tabel 6 diatas dapat diketahui, R merupakan koefisien korelasi dimana besar R adalah 0,938. R Square merupakan koefisien determinasi yang besarnya adalah $0,879 = 87,9\%$ artinya, besarnya pengaruh variabel Kepuasan kerja, semangat kerja dan komitmen organisai terhadap OCB adalah $87,9\%$.

Kepuasan Kerja terhadap Semangat Kerja

Tabel 7
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics			
					R Square Change	F Change	df1	Sig. F Change
1	.538 ^a	.290	.283	.73831	.290	43.199	1	.000

Sumber : Data Olahan SPSS, 2016.

Dari tabel 7 diatas dapat diketahui, R merupakan koefisien korelasi dimana besar R adalah

0,538. R Square merupakan koefisien determinasi yang besarnya adalah $0,290 = 29\%$ artinya, besarnya pengaruh variabel Kepuasan kerja terhadap semangat kerja adalah 29% .

Pembahasan Hasil Penelitian

1) Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui terdapat pengaruh signifikan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Hotel Comfort Dumai dengan koefisien jalur sebesar 0,425

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Deddy Tanonef (2011) dengan judul Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Hotel Pantai Timor, Kupang-Nusa Tenggara Timur. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa, hasil analisis data secara statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi karyawan Hotel Comfort Dumai. Maka dari itu hipotesis 1 (H1) dalam penelitian ini diterima.

2) Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui terdapat pengaruh signifikan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Hotel Comfort Dumai dengan koefisien jalur sebesar 0,400

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dhika Setyabudi (2011) dengan

judul Pengaruh Faktor – faktor Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan pada Departemen *Front Office* Di Surabaya *Plaza Hotel*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa, hasil analisis data secara statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Hotel Comfort Dumai. Maka dari itu hipotesis 2 (H2) dalam penelitian ini diterima.

3) Pengaruh Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Komitmen terhadap *Citizenship Behavior*

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui terdapat pengaruh signifikan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Hotel Comfort Dumai dengan koefisien jalur sebesar 0,207

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ida Bagus Gede Udiyana (2011) dengan judul Pendekatan Dimensi Kepuasan Ekstrinsik Dan Pengaruhnya Terhadap Komitmen Dan Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Operasional Hotel Bintang Lima Di Nusa Dua Bali. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa, hasil analisis data secara statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan Hotel Comfort Dumai. Maka dari itu hipotesis 3 (H3) dalam penelitian ini diterima.

4) Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Semangat Kerja

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui terdapat pengaruh signifikan Kepuasan Kerja terhadap Semangat Kerja Karyawan Hotel Comfort Dumai dengan koefisien jalur sebesar 0,538

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ursa Majorsy (2007) dengan judul Kepuasan Kerja, Semangat Kerja dan Komitmen Organisasional. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa, hasil analisis data secara statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kepuasan kerja terhadap Semangat Kerja karyawan Hotel Comfort Dumai. Maka dari itu hipotesis 4 (H4) dalam penelitian ini diterima.

5) Pengaruh Semangat Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui terdapat pengaruh signifikan Semangat Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Hotel Comfort Dumai dengan koefisien jalur sebesar 0,552

Hasil analisis tersebut membuktikan apabila Semangat Kerja baik maka akan menciptakan *Organizational Citizenship Behavior* yang baik juga dengan besar pengaruhnya yaitu sebesar 0,552. Maka dari itu hipotesis 5 (H5) dalam penelitian ini diterima.

6) Pengaruh Kepuasan Kerja, Semangat Kerja, Dan Komitmen Organisasi Secara Simultan terhadap OCB karyawan Hotel Comfort Dumai

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui terdapat pengaruh

signifikan Kepuasan Kerja, Semangat Kerja, Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Hotel Comfort Dumai dengan koefisien jalur sebesar 0,938

Hasil analisis tersebut membuktikan apabila Kepuasan Kerja, Semangat Kerja, dan Komitmen Organisasi baik maka akan menciptakan *Organizational Citizenship Behavior* yang baik juga dengan besar pengaruhnya yaitu sebesar 0,938. Maka dari itu hipotesis 6 (H6) dalam penelitian ini diterima.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka pada bab ini dikemukakan kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat pengaruh Kepuasan Kerja secara positif dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Hotel Comfort Dumai.
2. Berdasarkan dari hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat pengaruh Kepuasan Kerja secara positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Hotel Comfort Dumai.
3. Berdasarkan dari hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat pengaruh Komitmen Organisasi secara positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Hotel Comfort Dumai.

4. Berdasarkan dari hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat pengaruh Kepuasan Kerja secara positif dan signifikan terhadap Semangat Kerja Karyawan Hotel Comfort Dumai.
5. Berdasarkan dari hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat pengaruh Semangat Kerja secara positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Hotel Comfort Dumai.
6. Berdasarkan dari hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kepuasan kerja, Semangat Kerja, dan Komitmen Organisasi secara silmutan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Karyawan Hotel Comfort Dumai

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Untuk Hotel Comfort Dumai :
Ditinjau dari hasil kuisioner yang diisi oleh karyawan Hotel Comfort Dumai terdapat item – item pernyataan yang responnya dibawah dari skor rata – rata, maka saran untuk hotel comfort dumai adalah sebagai berikut.
 - a. Perusahaan diharapkan dapat meningkatkan loyalitas karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi. Contohnya dengan mendengarkan apa saja yang menjadi keluhan dan apa saja kebutuhan yang dianggap karyawan masih kurang, misalnya adanya kenaikan gaji ataupun kenaikan jabatan.

- b. Perusahaan diharapkan dapat meminimalkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi.
 - c. Perusahaan disarankan banyak mengadakan kegiatan – kegiatan yang dapat melibatkan semua anggota karyawan agar dapat meningkatkan interaksi diantara karyawan.
 - d. Agar didalam perusahaan dapat muncul OCB, maka karyawan harus merasa bahwa dia merupakan suatu bagian dari perusahaan, yang akhirnya memunculkan perilaku *ektra*.
2. Penelitian selanjutnya disarankan agar peneliti dapat menambah variabel berpengaruh lain sehingga dapat diketahui faktor lain yang berpengaruh terhadap Komitmen Organisasi, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), seperti variabel kepribadian, kemampuan kerja, loyalitas kerja, dan variabel – variabel lainnya. Juga perlunya dilakukan penelitian ulang untuk mengetahui peningkatan Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Nitisemito, 2010. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghaha Indonesia.
- Darmawati, Arum, dkk, 2013. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior pada karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kelana, ludy, 2009. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Kmitmen Organisasi terhadap Organizational Citizenship Behavior*.
- Kuntjoro, S.Z. 2009. Komitmen Organisasi (online). (www.e-psikologi.com/artikel/organisasi-industri/komitmen-organisasi.html, diakses pada 10 juni 2016).
- Luthans , F, 2006. *Perilaku organisasi*, edisi sepuluh. Yogyakarta:Andi
- Robbins, Steven P dan Timothy A Judge, 2008. *Perilaku Organisasi* Edisi Dua Belas. Jakarta: Salemba Empat.
- Setyabudi, dhika, 2011. *Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Departemen Front Office Di Surabaya Plaza Hotel*.Surabaya
- Sopiah, 2008. *Perilaku Organisasi*.Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Tanonef, deddy, 2011. *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Di Hotel Pantai Timor*. Kupang - Nusa Tenggara Timur.

- Udiyana,ida bagus gede, 2011. *Pendekatan Dimensi Kepuasan Ekstrinsik Dan Pengaruhnya Terhadap Komitmen Dan Perilaku Organizational Citizenship Karyawan Operasioonal Hotel Bintang Lima.Nusa Dua Bali*. Bali
- Umar, Husein, 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Raja Grafindo Persada.
- Ursa Majorsy, 2007. *Kepuasan Kerja, SemangatKerja Dan Komitmen Organisasional PadaStaf Pengajar Universitas Gunadarma*. Depok